

Procedimento para abrir uma Consulta, Denúncia ou Reclamação por E-mail

1. Documentação para atendimento

O(a) consumidor(a) para abrir uma Consulta, Denúncia ou Reclamação, de qualquer tipo, precisa apresentar os seguintes documentos básicos. Tais documentos devem ser escaneados e anexados a mensagem de e-mail:

- RG;
- CPF;
- Comprovante de residência.

Obs. 01: No caso da reclamação ser aberta por procurador(a), este(a) deverá apresentar seu RG, CPF, Comprovante de Residência e uma procuração simples (não é preciso reconhecer firma), disponibilizada [aqui](#).

Obs. 02: Toda Documentação deve ser escaneada e anexada na mensagem de e-mail. Eles deve estar no formato .pdf ou .jpeg.

Obs. 03: Toda Reclamação deve conter o **RELATO**, que é a exposição detalhada dos acontecimentos que o(a) fizeram abrir a demanda, e o **PEDIDO**, são as ações que você deseja que a empresa tome em relação ao seu descontentamento. Pegue [aqui](#) alguns exemplos.

Relação de documentos de acordo com o tipo de produto ou serviço questionado

Água, Energia e Gás

- Conta/Fatura reclamada;
- Solicitação de serviço (instalação, vistoria, troca de medidor, etc.);
- Comprovante de pagamento;
- Termo de parcelamento.

Alimentos

- Pedido, nota fiscal ou cupom fiscal;
- Folheto/anúncio publicitário;
- Comprovante de pagamento ou boleto bancário;
- Imagem da embalagem do produto, com data de validade, lote, etc.;
- Comprovantes de despesas médicas, hospitalares e com medicamentos, se houver;
- Relatório médico, se houver.

Educação

- Contrato;
- Boleto;
- Termo de parcelamento;
- Comprovante de pagamento ou boleto bancário;
- Pedido de trancamento ou cancelamento.

Habitação

- Contrato ou Proposta de Compra e Venda; Folheto/anúncio publicitário;
- Boleto bancário;
- Comprovante de pagamento;
- Termo de entrega das chaves (aluguel ou compra/venda).

Produtos – Não entrega ou entrega diferente do pedido

- Pedido, nota fiscal ou cupom fiscal;
- Comprovante de pagamento ou boleto bancário.

Produtos – Preço cobrado diferente do ofertado

- Folheto, anúncio publicitário ou print do site de compra;
- Pedido, nota fiscal ou cupom fiscal;
- Comprovante de pagamento ou boleto bancário.

Produtos – Vício (defeito)

- Nota fiscal ou cupom fiscal;

- Certificado de garantia;
- Ordens de serviço.

Serviços Financeiros

- Conta/Fatura reclamada;
- Comprovante de pagamento ou boleto bancário;
- Propostas de adesão;
- Apólice, para problemas com seguro;
- Folheto/anúncio publicitário;
- Extrato bancário;
- Termo de parcelamento;
- Cartas de cobrança;
- Comprovante de negativação SPC/SERASA;
- Boletim de Ocorrência (BO), se houver, para reclamações sobre falhas em transações eletrônicas, clonagem de cartão de crédito, etc.;
- Atestado de Óbito, se houver, para reclamações sobre seguro de vida.

Saúde – Animais

- Pedido, nota fiscal ou cupom fiscal;
- Folhetos/anúncios publicitários;
- Laudo veterinário;
- Comprovantes de despesas médicas.

Saúde – Hospitais, laboratórios, etc.

- Nota fiscal ou cupom fiscal;
- Comprovante de pagamento ou boleto bancário;
- Orçamento;
- Propostas de adesão/contrato;
- Conta/Fatura;
- Folhetos/anúncios publicitários;
- Laudo médico.

Saúde – Medicamentos

- Pedido, nota fiscal ou cupom fiscal;
- Orçamento;
- Folhetos/anúncios publicitários;
- Imagem da embalagem do produto, com data de validade, lote, etc.;
- Comprovante de pagamento ou boleto bancário.

Saúde – Planos de Saúde

- Proposta de adesão/contrato;
- Apólice;
- Conta/Fatura;
- Carteirinha;
- Cartas de cobrança;
- Nota fiscal ou cupons fiscais;
- Comprovante de pagamento ou boleto bancário;
- Folhetos/anúncios publicitários;
- Declaração de saúde;
- Pedidos médicos;
- Relatórios médicos.

Telecomunicações – Internet, Tv por assinatura, Telefonia fixa ou celular

- Conta/Fatura reclamada;
- Folhetos/anúncios publicitários;
- Comprovante de pagamento;
- Protocolos de reclamação.

Transporte

- Número do bilhete/voucher;
- Folheto/anúncio publicitário;
- Comprovante de pagamento ou boleto bancário;
- Protocolos de reclamação.

Turismo e Viagens

- Orçamento;

- Pedido/contrato;
- Número do bilhete/Voucher;
- Folheto/anúncio publicitário;
- Comprovante de pagamento ou boleto bancário;
- Fotos/protocolo de reclamação do local de hospedagem.

Demais serviços – Autoescola, lavanderia, marcenaria, etc.

- Orçamento;
- Contrato;
- Pedido, nota fiscal ou cupom fiscal;
- Ordem de serviço;
- Folheto/anúncio publicitário;
- Comprovante de pagamento ou boleto bancário.

2. O que deve conter no corpo e anexo do E-mail

Em anexo:

- O(a) Consumidor(a) deverá postar todos os Documentos informados acima de acordo com sua demanda;
- Deve também anexar seus documentos pessoais e comprovante de residência; no caso de ser representado(a) por um procurador(a), deve também anexar a Procuração devidamente assinada e a cópia dos documentos do Procurador(a);
- Deve anexar um arquivo de texto contendo uma exposição escrita sobre os acontecimentos, ou seja, descrever com suas palavras o que aconteceu (**RELATO**), o mais detalhado possível, e também propor o que deseja que seja feito em relação ao seu descontentamento (**PEDIDO**), qual a medida que deseja que o Fornecedor tome em relação a sua reclamação.

No corpo da mensagem:

- Deve conter uma breve descrição do motivo pelo qual o(a) Consumidor(a) deseja abrir uma Reclamação contra um Fornecedor através do Procon / PA;
- A mensagem deve ter o título **RECLAMAÇÃO** ou **CONSULTA**, de acordo com o requerido;
- Para que seja feito o **cadastro do(a) Consumidor(a) no sistema** é necessário os seguintes dados:

- CPF;
- Nome Completo (sem abreviação);
- Data de Nascimento;
- Raça, Cor e Etnia (opcional);
- Nome Social (opcional);
- CEP
- Endereço Completo e Complemento (opcional);
- Telefone com DDD;
- E-mail.